

Françoise PAQUIENSEGUY  
Profesora de Ciencias de la Comunicación  
SciencesPo-Lyon / Elico

### **Conferencia inaugural del Doctorado " Innovación social y TIC"**

Ustedes me hacen el honor hoy de pronunciar la conferencia de apertura del Doctorado de Ciencias Sociales, con un tema de la línea de "Innovación social y Tic". Aunque laboré a su lado, principalmente con la Decana Jaillier Castrillon y la Directora Ochoa para que este diploma exista en el UPB, estoy muy emocionada con su invitación y les agradezco la oportunidad que ustedes me dan de presentar el enfoque de todas mis investigaciones desde algo más de 20 años: la relación entre técnica y sociedad.

La técnica y las tecnologías son omnipresentes en nuestra vida, acompañan la mayoría de nuestras acciones. Esta integración deja pensar a menudo que la técnica es el motor de los procesos sociales que llevaría y provocaría. Los medios de comunicación, los discursos políticos y promocionales nos empujan siempre a pensar en la técnica como la primera. Nosotros todos oímos alrededor de nosotros conversaciones que traen la centralidad y la importancia de las tecnologías en nuestro diario, y esto es verdad muy particularmente para las tecnologías digitales de la información y de la comunicación que nos rodean. Por cierto son allí, numerosas, indispensables, visibles, siempre más perfectas, supliendo a nuestros desfallecimientos de memoria, de orientación, de organización; pero también colmando nuestras faltas afectivas, sociales y relacionales. Pero, esto no es para tanto que debemos pensar y analizar a la técnica y sus artefactos, las tecnologías, como primera y central en el procesos de innovación y de evolución. Porque como lo dice Heidegger<sup>1</sup> " la esencia de la técnica absolutamente no tiene nada técnica ". En efecto, la esencia de la técnica es ante todo humana como nosotros dicho Heidegger pero también Leroi-Gourhan, y ella resulta de un proceso como lo muestra Ellul o Negroponte. Estas dos características deben conducirnos a alejarse de los elementos más perceptibles: las producciones tecnológicas, para interesarnos por los procesos sociales que los subtienden. Es decir la innovación social es el motor de las mutaciones de la sociedad y de sus tecnologías.

Para abrir esta línea de doctorado voy a apoyarme en tres pistas de reflexión que me parecen fundamentales para tratar esta cuestión que nos concierne a todos: ¿cómo recobrar el social en la profusión tecnológica que nos rodea?; ¿cómo leer la innovación social?

Estos fundamentales que, a mi parecer, deben estructurar la reflexión sobre la innovación social y las Tic son los siguientes:

- La anterioridad de la oferta industrial funciona como un espacio de negociación entre la técnica y el social
- Los usos de las Tic digitales son siempre sociales porque la comunicación es el lubricante de las enlaces sociales

---

<sup>1</sup> Heidegger Martin, "La question de la technique", in : *Essais et conférences*, Paris, Gallimard, 1958 (repr. collection Tel), trad. A. Préau de : "Die Frage nach der Technik", in : *Vorträge und Aufsätze*, Pfullingen, Neske, 1954

- La innovación ascendiente se analiza hoy como una mutación de la comunicación

### 1. La anterioridad de la oferta industrial [Moeglin, 1992]

Empezáramos con el peso y el espesor de la técnica que abre sobre dos conceptos: el determinismo técnico y la anterioridad de la oferta industrial. La profusión de la oferta en TICD es una evidencia hoy para nosotros todos que seamos sobre-equipados en teléfonos, smartphones, laptop o portátiles, webcam y otras herramientas. Además, esta oferta se renueva sin interrupción con el pretexto de nuevas versiones, de nuevas técnicas, MP4, Windows7 o el 3G por ejemplo. Sin embargo esta abundancia tiene que unir a la evolución de la oferta industrial y a los actores que la llevan mucho más que a los usos que tenemos de esas TIC digitales. Con el apoyo de Gilbert Simondon (un filósofo de la técnica del siglo XX) entendemos que lo digital es un nuevo linaje técnico que nació de la convergencia de linajes anteriores como las telecomunicaciones, las redes, la electrónica, y otras técnicas industriales. Esos nuevos linajes técnicos e industriales, que llamamos el entorno digital, funcione como un lugar experimental por las industrias del sector y por los grupos de investigaciones y desarrollos industriales: buscan todas las posibilidades ofrecidas por la técnica, todas las combinaciones posibles, exploran todas las vías abiertas por el nuevo linaje técnico. Por ejemplo asistimos a la migración de ciertas funciones como por ejemplo: la función de hacer fotos, la cámara de fotos se asoció con la red para descargar las fotos, con el teléfono luego con el computador. es el mismo, con la cámara vuelta sedentaria agarrándose al ordenador, luego integrándose en eso.

Ahora, lo digital es dentro nuestra vida diaria y nuestras acciones de comunicación. Esa invasión es la principal razón del determinismo técnico que se encuentra en muchos trabajos de investigación y en demasiado trabajo de grado de maestría o tesis de doctorado, sobre todo en mi disciplina, la comunicación. Entonces me parece fundamental entender lo que es el determinismo técnico y lo que es la anterioridad de la oferta. El determinismo técnico significa que los usos emanan de la propuesta técnica y se analizan entonces o en términos de conformidad (los usos siguen las prescripciones de la técnica) o en términos de desvío (los usos se alejan salvajemente de prescripciones) como por ejemplo lo observan los trabajos de Michel De Certeau o de Jesus Martin Barbero. Algunos autores, entre los cuales me sitúo, no se inscriben en estas dos corrientes que presentan a la técnica como la fuente del proceso de cambios, o en la conformidad (seguir las prescripciones industriales) o en el desvío (no respetar las prescripciones industriales). Hay aquí lo que nos plantea problema y debe ser cogido hoy en todo trabajo doctoral o de investigación sobre las TIC digitales.

En efecto, no podemos y no debemos negar el dinamismo y la renovación incesante de la oferta tecnológica de TICD, están aquí, por todas partes de nuestra vida. Pero la presencia muy fuerte de la oferta tecnológica no se debe entender como un determinismo tecnológico: no es porque hay esa oferta que tenemos usos o prácticas de comunicación. ¿Quieren una prueba? Desde siempre comunicamos, intercambiamos, nos informamos, hace 20 años con herramientas analógicas y antes con herramientas manuales como el telégrafo óptico del siglo XVIII. Entonces, las TIC

digitales de hoy nos parecen nuevas pero son sobre todos tecnologías, que quiere decir productos comerciales y industriales. Y todos nuestros trabajos de investigaciones deben tener en cuenta en primer lugar: la variedad, la presencia y la anterioridad de la oferta que siempre se renovó porque las industrias luchan para compartirse el mercado y el consumidor, con mas novedad, mas movilidad, mas funcionalidades, mas memoria... pero sin hacer emanar por eso los usos principalmente de esa oferta comercial. En segundo lugar debemos siempre recordarnos que los usos no representan únicamente una consecuencia de la tecnología: son la respuesta de la innovación social que contesta y a la innovación técnica y la hacen.

Como tenemos ese punto de vista, se necesita analizar los usos como un intercambio del social con la oferta industrial, con la dinámica económica. La anterioridad de la oferta se lee como el espacio de propuesta tecnológica el que va a cogerse el social para formar usos y usos socios.

Justamente, giremos ahora a los usos. Que son ?

- **Los usos de las TIC digitales**

Los usos de las TIC son parte de las TIC porque las herramientas de comunicación no tienen realidad sin comunicación y la comunicación es una producción social, un artefacto social que permite el idioma que es el primer artefacto cultural de la comunicación. Entonces para nosotros en ciencias de la comunicación hay tres niveles de entendimiento de las interacciones entre el usuario y las TIC.

El primer nivel es la simple utilización de las TIC que tiene siempre una realidad, un espesor técnica fuerte. Por ejemplo se servir de algo para tratar entender su funcionamiento. Normalmente, la utilización corresponde a la era de descubierta de la TIC, por ejemplo cuando cambiamos de celular o de computador, o las primeras veces también. La fase de utilización funciona bajo la influencia de varios factores importantes. Las experiencias anteriores, que llamamos la genealogía de los usos; las representaciones que nos hacemos de la tecnología, de sus posibilidades, de sus ventajas o de sus inconvenientes; y los apoyos o los frenos que encontramos alrededor de nosotros. Con las TIC digitales hay siempre una parte de utilización que persiste porque cargamos sin cesar nuevas aplicaciones, encontramos sin interrupción novedades de las que debemos manejar.

El segundo nivel es lo de los usos de las TIC y hoy de las TIC digitales. La noción de uso se construyó en complementad de la de público, y de audiencia, y su genealogía lo inscribe en las industrias culturales, como Bretón y Proulx claramente lo mostraron (2002), aunque siempre ha sido anclada más en los sectores de la informática y de las telecomunicaciones justamente portadores de interactividad, de autonomía social y de individualización. El potencial interactivo de las Tic las distingue de medios de comunicación tanto en su modo de consumo, como de recepción, y las prácticas son diferenciadas. Para formarse los usos necesitan una fase de apropiación de la tecnología que corresponde a la construcción de la caja social de usuario en referencia a Goffmann. « *La apropiación pone en juego procesos de adquisición de saber-hacer, de aprendizaje de los códigos y de los modos operativos de la maquina y de habilidades de practicas, de singularidades de manera de hacer: son negociaciones entre el usuario y la técnica.*” (Jouët, 2000: 433). Como dice Proulx, la apropiación no se puede

entender sin relacionarla con la construcción social de los objetos técnicos (Proulx, 2000) que quiere decir de la análisis de la oferta industrial; para el, los objetos y dispositivos técnicos, y las TICD sobre todo, no han sido, *a priori*, estabilizados de forma definitiva. Lo que quiere decir, que solamente las utilizaciones cotidianas que traen consigo, en primer lugar, un labor técnica (obtener un nivel suficiente de maestría para practicar), y poco a poco un labor social (tener relaciones con los otros a través del dispositivo técnico y comunicacional), y un labor de representaciones (el peso de las TICD y de ello poder de comunicación en la vida social del usuario), y finalmente un labor simbólica, ofrecen un proceso de apropiación. Tal como la practicamos hoy, principalmente se imagina en los trabajos francófonos de la sociología de los usos y de la sociología de la innovación, que estudiaban los usos de las Tic desde los años 80 para analizar más finamente su papel en las prácticas sociales.

Efectivamente, el último nivel es el de los usos sociales de las TIC. Para nosotros los usos sociales de las tecnologías principalmente reposan en una apropiación del usuario que resulta a la vez por una serie de acciones de su parte (usuario - activo) y por fases de negociación entre los diferentes usuarios y los diferentes tipos de actores presentes. Negociaciones que reposan también el significado personal y colectivo otorgado por cada uno a estas prácticas en referencia a un contexto institucional pesado que acondiciona los usos. En efecto, el usuario no es aquí usuario de las TIC sino el usuario de un dispositivo que mezcla comunicación, información, entretenimiento y tecnología. Los usos de las TIC son siempre sociales porque son hechos de comunicación, la cual es fundamentalmente de naturaleza social. Es la razón por la que el análisis de usos de las TIC permite sobre todo leer y entender las prácticas sociales y los cambios sociales de las sociedades y dar cuenta del " espesor social del uso" (Jouët, 2000, p. 494).

Si las Tic digitales tienen varias características hay una que se distingue ahora en los discursos de los medios y de los industriales: los aspectos 2.0 que vienen de la red, las plataformas o los portales 2.0 y que portan, que permiten y favorecen la participación del usuario. Entonces, la participación es ahora la palabra-clave la más importante de los usos porque decuplica y valoriza los procesos de innovación ascendiente. Pero antes verla me aparece importante recordar que el carácter activo e incitativo del usuario siempre estuvo presente en las definiciones de éste, con Michel de Certeau por ejemplo, que trata de un usuario que crea su vida cotidiana con sus « artes de hacer. ».

- **La innovación ascendiente**

Es la verdad que nunca debemos olvidar que el usuario es ni siquiera un consumidor simple y pasivo de productos y servicios que le son ofrecidos, se hace actor (Chambat, 1994: 47). Y por otra parte, la sociología de los usos, que se apropiase mucho tiempo la figura del usuario, consideraba al usuario como la unidad pertinente para analizar las relaciones entre sociedad y técnica principalmente. Se trata hoy de incluir allí a los entretenidos con la información, el compartimiento

social, la economía, y la comunicación con sentido más ancho, sea para Benkler " la producción informacional y cultural " (2009 : 90).

Entonces tienen que agarrar como usuarios " individuos que endosan a veces la función de consumidor, a veces la de productor " (2009:191). Este usuario participa en la economía de la información en red y contribuye así a una transformación de la orden informacional (2009: 137-180). Llevada por el crecimiento del número de internautas y el consumismo 2.0, la caja mediática del usuario (Marec, 2001) se hace más evidente para los actores en presencia, los públicos o los industriales, históricos o emergentes, sin que sea por eso más fácil definirla. Es difícil definir el usuario por que a que ellos que incarnan al usuario no se reivindican como usuarios: los internautas. El numero de usuarios - más de 2 mil millones - se hace evidente en las redes, por ejemplo se manifiesta en el anuncio de Facebook en febrero 2012 que decir alcanzar "mas de cuatro millones de visitantes en un sólo día y más de ochocientos millones de miembros matriculados", es tan sólo un ejemplo, entre otros, de la importancia de los usos en la economía en red y la potencia social de los usos.

Los usuarios representan una de las fuerzas de las redes y de la economía de la información, de las Tic digitales, y constituyen su vector social porque son simultáneamente portadores de los procesos de comunicación y del consumo, los dos tomados como determinante de la organización de las relaciones sociales y el fundamento de un sistema cultural (Baudrillard, 1970); dos aspectos que asocian las prácticas comunicacionales digitales participativas.

La generalización de Internet, de sus funcionalidades y de sus servicios desplegados y magnificados por las estrategias industriales aliadas a las políticas públicas, condujo a destacar muy fuertemente las características "sociales" de las TIC digitales. La omnipresencia de Internet reforzó "la capacidad comunicativa humana" (Benkler, 2009 91). Así, varios procesos sociales y políticos y salientes tecnológicos convergen en él, dando origen a un contexto específico de usos, en construcción bajo nuestros ojos, que principalmente hacen referencia a una mutación de la comunicación centrada sobre el uso contributivo (Millerand, 2010: 24). Los usos desarrollados sobre la red 2.0 son el motor de este proceso, ocupan pues un sitio estratégico en este proceso de innovación social, que procede de dos dinámicas pesadas. La primera viene de la oferta reactiva, rápida, cada vez más alternativa - sitios no mercantiles, etiquetas independientes, reagrupaciones asociativas - y muy estructurada al mismo tiempo - multiplicación de los foros, los lazos sobre las principales redes sociales - se apoya en una adhesión masiva, pero diversificada, internautas e individuos cada vez más conectados que testimonian de "nuevos comportamientos" (Benkler, 2009: 191). La otra dinámica viene justamente de la fuerza y de la extensión de las prácticas digitales en las sociedades postindustriales que forjan una lógica social que deja huella la de "la emergencia del individuo en red, como miembro (...) de la comunidad" (Benkler, 2009: 192) o más bien de comunidades, según las identidades convocadas por el internauta.

Esta acta vuelve a subrayar las mutaciones profundas llevadas por el auge de la producción social paralelamente a la producción mercantile (Benkler, 2009: 174). Pone el énfasis en la diversificación de las modalidades de explotación de las relaciones empresas-consumidores (Benkler, 2009: 176) que alimenta la complejidad del usuario. Esta diversificación funciona teniendo como base una coexistencia de un

modelo vertical (cliente-camarero) y de un modelo horizontal (peer to peer) de la comunicación (Millerand, 2010: 24), modelos manipulados y ocupados por el mismo internauta. El juego de los actores económicos transforma al usuario en consumidor, y le empuja a probar, responder, visionar, inscribirse, participar, escribir.... Los usos son una etapa obligatoria de la oferta industrial porque son a la vez la fuente (porque el usuario consume esta oferta) y el resultado (porque consumiéndola el internauta construye sus usos): así *"asistimos al nacimiento del usuario como nueva categoría de relación a la producción y al intercambio de información"* (Benkler, 2009: 191).

Al término de esta reflexión compartida con ustedes, me regocijo de la apertura de un doctorado de ciencias sociales vinculado a estas cuestiones. Ustedes lo habrán comprendido, es indispensable mantener una postura analítica y crítica frente a la abundancia tecnológica que vivimos. Es a nosotros investigadores y docentes que queda a barrer los discursos promocionales, comerciales y políticos que hacen a la técnica y las tecnologías un medio. Un medio cuya eficacia se mide en términos de realización, de atraktividad, de ganancia, de nivel de vida, de PIB, de tasas de equipo... Es la postura de los estados y de la esfera política que justamente instrumentalizan a la técnica a través de las políticas y las acciones públicas para luchar contra la violencia, el analfabetismo, el aislamiento, y para favorecer la inserción social, el aprendizaje, el acceso a la cultura... y como Heidegger le señale *« Tanto tiempo como nos representamos a la técnica como un instrumento, quedamos tomado en la voluntad de dominarla»* (Heidegger, 1958: 9). Ciertamente, con la digitalización y la red vivimos desde vintas años con las Tic digitales y queremos analizarlas pero no por sus mismas: es la diferencia mayor entre nuestro enfoque comunicacional y sobre todo social, y el enfoque de las instituciones públicas que apoyan nuestros programas de investigación y que siempre piden trabajos en términos de efectos, de equipo o de récord.

Entonces, queremos, y debemos, analizar la innovación social que se desarrolla alrededor de las Tic y de la comunicación porque como lo señala Gershuny<sup>2</sup> (1983: 50) la innovación social constituye el elemento bisagra que permite explicar la incidencia de los cambios tecnológicos sobre el estilo de vida de una población y la estructura económica de las industrias culturales y de los medios. La innovación social se entiende como un cambio de las costumbres de una sociedad para asegurar su bienestar, es sobre todo como un proceso individual y colectivo sin fin, y tanto de posibilidades de investigación que le felicite por contratar aquí en esta línea de doctorado "Innovación social y Tic".

Deseo a la bella equipo de este doctorado en todos los éxitos académicos y sobre todo un buen trabajo a los grupos de investigación que le apoyan. Por fin, le agradezco muy sinceramente Erika por el placer que me hizo permitiéndome pronunciar esta conferencia inaugural.

F. PAQUIENSEGUY

4 de septiembre 2012

---

<sup>2</sup> GERSHUNY, Jonathan (1983), Social innovation and the division of labour. London : Oxford University Press, 188 pages.